Médiation de l'eau







RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR 2010



Sommaire





EDITORIAL

par Marc Censi,
Médiateur de l'eau

> Plus de 83% des propositions établies par le Médiateur ont été acceptées

Le premier rapport d'activité du Médiateur de l'Eau est pour moi l'occasion de faire un bilan et de tirer les enseignements d'une année de fonctionnement de cette nouvelle institution.

La Médiation de l'Eau a été créée en octobre 2009 dans le but de faciliter le règlement amiable des litiges portant sur l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement et opposant un consommateur au service qui le gère.

La saisine est gratuite et le litige doit avoir fait l'objet d'une réponse du plus haut niveau de recours du service d'eau ou d'assainissement concerné sans avoir apporté une solution satisfaisante. Les modalités de saisine du Médiateur de l'Eau, ainsi que les conditions d'éligibilité du litige, sont définies dans la Charte de la Médiation de l'Eau.

La Médiation de l'Eau est une structure associative à laquelle participent tous les acteurs représentatifs de la responsabilité des services d'eau et d'assainissement en France : les collectivités via l'Association des Maires de France (AMF) et l'Assemblée Des Communautés de France (ADCF), les professionnels de l'eau via la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) et la Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI), les consommateurs via les douze associations de consommateurs partenaires, ainsi que des personnes qualifiées représentant l'Administration et notamment la Direction de l'Eau et de la Biodiversité du Ministère de l'Ecologie du Développement Durable des Transports et du Logement, la Direction de l'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques, etc. Cette structure ouverte à tous les partenaires actuels et futurs garantit la neutralité et l'objectivité du Médiateur de l'Eau. Une convention lie la Médiation de l'Eau à la Médiation de la République.

L'association est présidée par un représentant des élus qui disposent de la majorité. Le Médiateur de l'Eau est désigné pour trois ans par le Conseil d'Administration, ce qui garantit son indépendance. Il est totalement neutre et impartial, ses avis sont rendus en droit et en équité.

L'organisation s'est mise en place progressivement avec le recrutement d'un directeur et d'une juriste, et par la mise au point des procédures de traitement des dossiers en liaison avec les services d'eau et d'assainissement, ainsi qu'avec la Médiation de la République.

Pendant sa première année d'existence, plus de mille consommateurs ont saisi le Médiateur de l'Eau. Il est à noter que le principal canal d'alimentation a été la communication faite sur son existence par les opérateurs des services. A partir de ce constat, nous prévoyons de développer et d'enrichir notre communication envers nos partenaires, mais aussi vers les consommateurs afin de faire bénéficier le plus grand nombre d'entre eux de cette possibilité nouvelle de régler leur litige et d'aboutir à un règlement amiable.
En effet, sur l'ensemble des litiges effectivement recevables et traités, plus de 83% des propositions établies par le Médiateur ont été acceptées par les deux parties, ce qui en démontre pleinement l'utilité et l'efficacité.
Au-delà des litiges individuels auxquels il a pu être mis fin, la Médiation de l'Eau a identifié des cas génériques permettant de formuler des recommandations tant aux opérateurs des services qu'aux consommateurs. Ces recommandations ainsi que des sujets d'actualité comme la mise en place des Services Publics d'Assainissement Non Collectif (SPANC) seront étudiés dans les prochains mois avec nos partenaires, notamment au sein du Conseil d'Orientation de la Médiation de l'Eau.

L'année 2010 a vu le Médiateur de l'Eau s'installer dans le monde de l'eau. Il acquis une notoriété institutionnelle via ses partenaires, mais il reste peu connu des médias et du grand public. Cela constituera un axe d'amélioration important pour 2011, tout en continuant à consacrer nos meilleurs efforts à la qualité du règlement des litiges.

Le présent rapport explicite de manière plus détaillée l'activité de la Médiation de l'Eau en 2010 et donne la place à l'expression de toutes les parties intéressées. Je vous en souhaite une bonne lecture.

Marc Censi
Médiateur de l'Eau

Marc CENSI est né le 24 janvier 1936 à Rodez. Il a suivi une formation d'ingénieur Arts et Métiers (ECAM), puis a créé à Rodez un bureau d'étude de génie civil, génie climatique et génie électrique. Il a surtout exercé de nombreux mandats électoraux, et en particulier 37 ans de mandat municipal à la mairie de Rodez : de 1971 à 1983 comme adjoint au Maire chargé de l'urbanisme, puis de 1983 à 2008 comme Maire. Pendant la même période, il a présidé le District du grand Rodez, devenu Communauté d'agglomération au 1er janvier 2000. Il a été Conseiller général de l'Aveyron de 1982 à 1986, date de son élection au Conseil régional de Midi-Pyrénées. Elu président de la Région Midi-Pyrénées en 1988, réélu en 1992 et 1998, il a démissionné pour convenances personnelles.

Il est le Président-fondateur de l'Assemblée des Communautés de France qu'il a dirigée pendant 19 ans.

Il est Officier de la Légion d'honneur depuis janvier 2003. Il a été fait Commandeur de l'Ordre National du Mérite en mai 2005 et Chevalier des Arts et Lettres en août 1994. Il est marié et père de quatre enfants.







Les chiffres clés



Les chiffres clés

1002
saisines

174
dossiers recevables

87%
des saisines sont relatives à une contestation de facture

83%
des propositions de résolution amiable acceptées par les parties en présence

1000
euros, somme moyenne des remboursements obtenus par les consommateurs après l'avis du Médiateur







La Médiation de l'eau et son environnement



Si les services d'eau et d'assainissement enregistrent un taux de satisfaction élevé de la part des consommateurs : 85 % selon le baromètre 2010 SOFRES-Centre d'Information sur l'Eau, il n'en reste pas moins que des litiges peuvent apparaître au-delà du traitement habituel des réclamations exprimées.

C'est à partir de ce constat que les trois piliers représentatifs de la responsabilité des services d'eau et d'assainissement en France que sont :

- les Collectivités Délégantes : représentées par leurs Elus au travers de l'Association des Maires de France et l'Assemblée des Communautés de France,
- les Fédérations Professionnelles d'opérateurs : représentées par la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau et la Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants,
- les Consommateurs : représentés par leurs associations dont la liste figure ci-après,

se sont associés pour développer la Médiation de l'Eau en poursuivant simultanément trois objectifs :

- apporter gratuitement des solutions de règlement amiable aux litiges,
- développer des actions préventives visant à éviter de nouveaux litiges,
- continuer à faire progresser la qualité des services rendus aux consommateurs.

La structure associative retenue permet ainsi à chacun des acteurs de trouver sa place et de pouvoir contribuer, au-delà de la création de la structure, à l'amélioration permanente du dispositif.

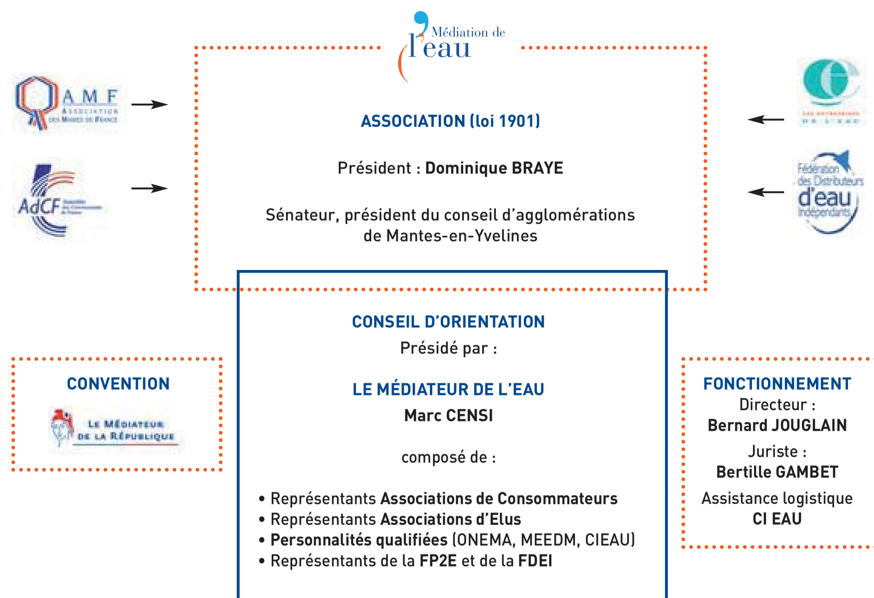
C'est ainsi que, depuis sa création en octobre 2009, la Médiation de l'Eau entretient des relations constantes tant avec ses partenaires qu'avec des institutions telles que la Médiation de la République, la Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes, la Commission de la Médiation de la Consommation, ou encore l'Institut National de la Consommation.

Afin de mieux expliciter le positionnement de la Médiation de l'Eau dans son environnement, il nous est apparu utile, en toute transparence, de publier la perception que les représentants des institutions et des organismes compétents peuvent en avoir après un an de fonctionnement.

Bernard Jouglain
Directeur général de la Médiation de l'Eau



Organisation de la Médiation de l'eau



LES PARTENAIRES DE LA MÉDIATION DE L'EAU

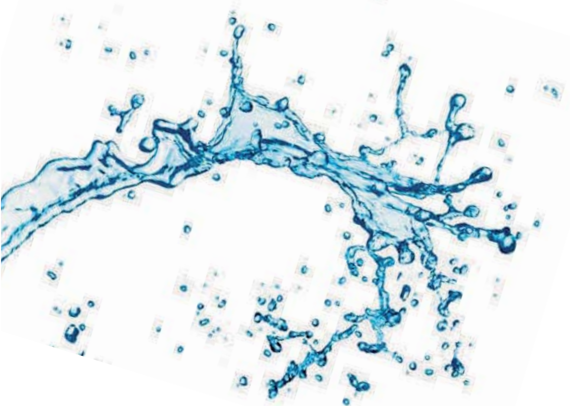
La Médiation de la République, via une convention

Les Associations de Consommateurs :

- Association de Défense d'Education et d'Information des Consommateurs
- Association Force Ouvrière Consommateurs
- Conseil National des Associations Familiales Laïques
- Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
- Confédération Nationale du Logement
- Familles Rurales
- Indecosa CGT
- Organisation Générale des Consommateurs
- Union Nationale des Associations Familiales
- Confédération Générale du Logement
- Confédération Syndicale des Familles
- Familles de France

Les Personnalités Qualifiées :

- Odile Gauthier, Direction de l'Eau et de la Biodiversité
- Patrick Lavarde, Directeur Général de l'ONEMA
- Marilys Mace, Directrice du Centre d'Information sur l'Eau





Dominique Braye
Sénateur des Yvelines, Président de la Communauté d'agglomération de Mantes-en-Yvelines, Président de l'association de la Médiation de l'Eau.

> La Médiation de l'Eau est quelque chose de nouveau. Il faudra que les contrats entre collectivités et exploitants évoluent pour prendre en compte les propositions du Médiateur.

Quelle est la mission de l'association de la Médiation de l'Eau ?

En regroupant tous les acteurs de l'eau au sein d'une association, il s'agissait de mettre à disposition du Médiateur de l'Eau un support logistique lui permettant d'assurer l'instruction des litiges dont il est saisi. Par voie de conséquence, l'association a dû se doter des moyens juridiques, humains et financiers à cet effet.

Cela devrait contribuer à une amélioration globale du service de l'eau ?

L'expérience démontre que la grande majorité des litiges se règle heureusement en amont du Médiateur. Celui-ci est là pour dénouer les crispations et lever les incompréhensions, grâce à son écoute, son expérience et sa pédagogie. Les conflits portent majoritairement sur le partage des responsabilités entre l'opérateur et le consommateur, ce dernier ne connaissant pas suffisamment la règlementation et ses obligations. Les problèmes les plus fréquents et les plus importants sont liés à des surconsommations causées par des fuites. De nouveaux systèmes de télé-relevés sont en train de se développer et devraient à l'avenir éviter l'apparition de tels problèmes.

Dans certains cas, l'opérateur ne peut pas accepter la médiation, car son contrat avec la collectivité ne le lui permet pas. Est-ce susceptible d'évoluer ?

La Médiation de l'Eau est quelque chose de nouveau. Il faudra que les contrats entre collectivités et exploitants évoluent pour prendre en compte les propositions du Médiateur. Il n'est pas acceptable de se retrancher derrière l'argument juridique, le plus souvent méconnu des consommateurs, pour justifier une attitude de blocage qui empêche tout rapprochement permettant de débloquer une situation. Si, selon la formule consacrée, “ il vaut toujours mieux un mauvais accord qu'un bon procès ”, l'ambition de la Médiation est de conclure de bons accords !



Nathalie Homobono
Directrice Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

> La Médiation de l'Eau doit permettre au consommateur de mieux faire valoir ses droits

Quel est l'apport du Médiateur de l'Eau pour les consommateurs ?

Tous les ans, un grand nombre de réclamations d'abonnés est enregistré par les services de distribution d'eau potable, et beaucoup de ces réclamations ne trouvent pas de solutions amiables. La création en 2009 de la Médiation de l'Eau, par les entreprises qui y participent, a donc répondu à un réel besoin des consommateurs.

Comment le développement de la médiation s'inscrit-il dans la politique gouvernementale de protection des consommateurs ?

Pour les litiges de faible montant, les consommateurs renoncent souvent à une action individuelle devant un juge. Ils souhaitent un procédé rapide, efficace, et gratuit de résolution de leurs litiges. Il est donc apparu utile et nécessaire de développer et mettre en place des mécanismes complémentaires de règlement extra-judicaire des litiges de consommation. Le but est de garantir une protection simple et rapide des droits des consommateurs, et notamment le droit à réparation, en cas de préjudice causé par le comportement fautif du professionnel. La généralisation de la médiation comme mode de règlement des litiges de consommation rentre dans le cadre de la politique gouvernementale pour les années à venir.

La Médiation de l'Eau poursuit-elle des objectifs communs avec ceux de la DGCCRF ?

La protection économique des consommateurs figure parmi les missions de la DGCCRF. Elle vise notamment à faire respecter la loyauté des relations commerciales à leur égard. En facilitant le règlement amiable des litiges, la Médiation de l'Eau doit permettre au consommateur de mieux faire valoir ses droits.

La médiation sectorielle garantit-elle mieux l'indépendance du médiateur que la médiation d'entreprise ?

Le Médiateur de l'Eau n'est pas nommé par l'entreprise ou la collectivité prestataire mise en cause dans le litige. De ce fait, sans être totalement indépendant car il émane du secteur privé et non de l'Etat, il présente néanmoins un point de vue extérieur aux entreprises.



Bernard Dreyfus
Directeur Général de la Médiation de la République.

> Nous souhaitons que la Médiation soit partagée par un maximum d'acteurs du secteur de l'eau

Avez-vous encouragé la création de la Médiation de l'Eau ?

Nous y avons été très favorables dès le départ. Nous souhaitons que la Médiation soit partagée par un maximum d'acteurs du secteur de l'eau, car il est préférable d'éviter l'éparpillement des médiateurs. Moins il y a éparpillement, plus le médiateur en charge d'un secteur est légitime et indépendant.

Votre partenariat est-il concret ?

Nous avons une méthode de travail partagée dans le traitement des dossiers. Nous vérifions en temps réel que nous ne sommes pas saisis du même dossier, nous échangeons nos informations le cas échéant. Nous pouvons intervenir si la saisine ne concerne pas la relation commerciale contractuelle avec le service d'eau, lorsqu'elle dépasse le champ d'intervention du Médiateur de l'Eau. Nos services ont deux réunions d'échanges par an avec ceux de la Médiation de l'Eau.

Jusqu'où va le rôle du Médiateur ?

Son rôle n'est pas seulement de régler des litiges à l'amiable. Il doit tirer profit de certains cas qui lui sont soumis pour éviter leur reproduction. Il va faire des propositions de réforme du fonctionnement du service et d'évolution des pratiques.

Comment vérifier que ses recommandations sont bien mises en œuvre ?

Il n'y a qu'une seule vérification : si le courrier n'arrive plus sur le même problème, c'est qu'il aura été géré !



Elyane Zarine

Présidente de la Commission Médiation de la Consommation, présidente de l'Association de Consommateurs ORGECO.

> Il faut impérativement que le médiateur travaille en toute liberté

" Je pense qu'un médiateur d'entreprise et un médiateur de secteur ne doivent pas être perçus comme antagonistes ou antinomiques. J'irai même jusqu'à dire qu'ils peuvent être complémentaires. En tant que Présidente d'une association de défense des consommateurs, je pense que le médiateur de secteur ne doit pas interférer avec les médiateurs d'entreprise pouvant intervenir dans le secteur concerné. Il n'est pas un médiateur " d'appel ".

Je pense que la mission d'un médiateur de secteur va du reste au-delà de simples missions de médiation. Il doit avoir des compétences lui permettant de faire de la veille concurrentielle, de regarder ce qui se passe ailleurs, au niveau européen pour anticiper toute évolution du secteur. Il peut et doit travailler en étroite collaboration avec les médiateurs de son secteur, mettre en place des process communs. D'une manière plus générale, et je parlerai cette fois en tant que Présidente de la Commission de la Médiation de la Consommation, le critère le plus important est la gratuité de son intervention.Vient ensuite,le fait de travailler en toute liberté. Il doit traiter les dossiers en parfaite indépendance et les analyser tant en droit qu'en équité. C'est tout l'intérêt de la médiation : l'équité. En fonction de tout ce qu'il a vu et traité, il doit émettre un certain nombre de recommandations. Elles sont importantes pour améliorer les situations vécues par les consommateurs et par cela même faire de la prévention.

Nous allons repréciser tous ces éléments dans le cadre de la Commission de la Médiation de la Consommation, qui a deux objectifs principaux : établir les bonnes pratiques de la médiation dans le cadre d'une charte et favoriser la création de médiateurs dans tous les secteurs pour 2012. Nous allons travailler avec le Medef et les associations de consommateurs sur ce point. "





Marc Reneaume

Président de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E), directeur général adjoint de Veolia Eau.

> Nous nous plaçons dans une démarche d'écoute vis-à-vis du Médiateur

Pourquoi avoir créé la Médiation de l'Eau ?

Nos entreprises rassemblées au sein de la Fédération partageaient un même sentiment sur la nécessité de se rapprocher plus encore des consommateurs. Si 87% des Français se déclarent satisfaits de leur service d'eau, il en reste 13% qui ne le sont pas. Parmi eux, des personnes ont des difficultés liées à une incompréhension de facturation, le plus souvent liée à des questions de fuites, qui sont très délicates. Et d'autres ont le sentiment de ne pas être suffisamment entendues par nos services. Lorsque nous avons usé tous les moyens de conciliation dans nos entreprises, il peut nous manquer encore quelque chose. C'est de là qu'est venue l'idée de la Médiation.

Quelle a été votre démarche concrète ?

Nous souhaitions un Médiateur des services de l'eau, plutôt que des médiateurs d'entreprises. Cette idée a reçu dès le départ un soutien très favorable des associations d'élus et de la Médiation de la République. Afin de garantir l'indépendance du Médiateur, nous avons souhaité être minoritaires dans l'association qui porte la Médiation de l'Eau, par rapport au collège des élus. Dans notre métier, les entreprises n'interviennent que sous le contrôle de l'autorité organisatrice, c'est-à-dire de la collectivité publique.

Comment agissent vos entreprises vis-à-vis du Médiateur ?

Nous informons nos abonnés de l'existence du Médiateur. Nous le faisons systématiquement lorsqu'un client conteste la position prise par l'un de nos services clientèle. Nous fournissons alors au Médiateur tous les documents qu'il nous demande. Nous nous plaçons dans une démarche d'écoute vis-à-vis de lui et nous nous efforçons d'accepter ses propositions lorsque nous le pouvons. Nous attendons de lui qu'il facilite l'écoute des abonnés du service public qui en ont besoin et nous aide ainsi à progresser dans la qualité réelle du service rendu.



Pierre Etchart

Président de la Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI), président d'Aquitaine Gestion Urbaine et Rurale (AGUR).

> La Médiation rééquilibre le pouvoir du distributeur d'eau vis-à-vis du consommateur

" Nous sommes arrivés après le lancement. Nous avons peut-être crédibilisé un peu plus la Médiation de l'Eau en l'élargissant par notre intermédiaire à l'ensemble des entreprises de distribution d'eau, au-delà des membres de la FP2E.
Le mode de fonctionnement de cette nouvelle institution nous a paru adapté, efficace et pragmatique. Elle rééquilibre le pouvoir du distributeur d'eau vis-à-vis du consommateur, ce qui est positif pour l'image de notre métier.
L'intervention d'un tiers neutre est intéressante pour éviter qu'un litige ne s'enlise.
L'existence du Médiateur ne se justifie pas en fonction de la quantité de demandes qu'il traite, mais surtout par son utilité dans les situations de blocage. Il sera très intéressant d'utiliser les retours de la Médiation de l'Eau pour améliorer notre communication et notre pédagogie vis-à-vis de nos abonnés. Sans exagérer son rôle, cette institution constitue objectivement un regard neuf complémentaire sur notre métier de distributeur. A terme, elle pourra nous faire des propositions d'amélioration de nos services. "

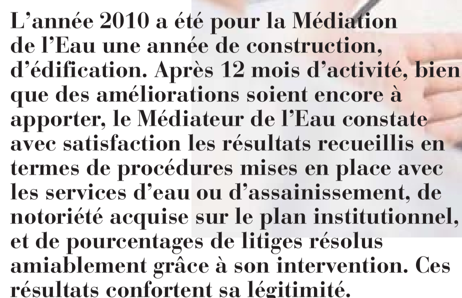






L'activité de la Médiation

Une année de lancement



L'année 2010 a été pour la Médiation de l'Eau une année de construction, d'édification. Après 12 mois d'activité, bien que des améliorations soient encore à apporter, le Médiateur de l'Eau constate avec satisfaction les résultats recueillis en termes de procédures mises en place avec les services d'eau ou d'assainissement, de notoriété acquise sur le plan institutionnel, et de pourcentages de litiges résolus amiablement grâce à son intervention. Ces résultats confortent sa légitimité.

" Je regrette un peu de ne pouvoir être joint que par courrier, aussi nous étudions actuellement la saisine via internet. "
Marc Censi
Médiateur de l'Eau.

LA MISE EN PLACE DE PROCÉDURES AVEC LES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Le travail accompli par les services de la Médiation de l'Eau au cours de l'année 2010 a consisté à mener une réflexion préalable à la mise en place des procédures, et à leur application concrète.

Des contacts ont ainsi été établis avec chaque service d'eau pour obtenir un interlocuteur direct à qui la Médiation de l'Eau peut demander tous les documents nécessaires à l'instruction des litiges. Les services de la Médiation de l'Eau se félicitent des procédés établis, même si des améliorations sont encore à produire en termes de délais de transmission de l'information demandée.

DES PROCÉDURES À DÉVELOPPER ENVERS LE CONSOMMATEUR

A l'heure actuelle, le Médiateur de l'Eau ne peut être saisi que par courrier postal. Ce procédé présente l'avantage d'être formel et de demander aux consommateurs d'exposer sur le papier, de façon claire, l'objet de leur litige. Toutefois, ce procédé présente également l'inconvénient de décourager certains consommateurs.

En 2011, la Médiation de l'Eau souhaite donc étudier la faisabilité de la mise en place de la saisine par Internet. Cette dernière aurait deux intérêts majeurs pour les consommateurs. Elle permettrait à plus de requérants de saisir la Médiation, certains étant réticents à la sollicitation écrite. Et un formulaire détaillé dans lequel toutes les pièces essentielles à un premier examen du litige seraient exigées présenterait un gain de temps dans l'étude du dossier, dès l'examen de sa recevabilité.

UNE NOTORIÉTÉ ACQUISE

Un an après sa création, il apparait que le Médiateur est inscrit dans le paysage du secteur de l'eau. En effet, ce dernier est régulièrement sollicité pour participer à des travaux relatifs à l'évolution du secteur : Conseil National de l'Eau, Cercle Français de l'Eau, … Il est aussi consulté pour donner son point de vue sur des projets législatifs comme l'accès à l'eau pour les plus démunis, ou le projet de loi de simplification du droit relatif à la facturation des volumes de fuite d'eau. Le Médiateur de l'Eau se réjouit de pouvoir donner la vision du secteur de l'eau à l'aune des différents types de litiges portés à sa connaissance et de leur possibilité de résolution. Sa position de tiers neutre lui permet d'avoir connaissance non seulement des informations concernant la règlementation applicable au secteur de l'eau, mais aussi de son applicabilité plus ou moins facile, des litiges qui peuvent en découler et du ressenti que les consommateurs peuvent en avoir.
A partir de ces constats, il peut tirer des conclusions nourrissant les débats autour de la gestion de l'eau et essayer de la faire évoluer.

Point de vue

André Flajolet
Député du Pas-de-Calais,
président du Comité National de l'Eau.

> Le Médiateur doit être un contestataire de l'ordre établi, un semeur d'idées nouvelles

" J'ai été très favorable à la création de la Médiation de l'Eau. Les observations du Médiateur vont apporter des éléments supplémentaires à la réflexion que nous menons actuellement sur la remise à plat de la facture d'eau. Nous devons inventer un type de facturation innovant, pour répondre à une triple question : la capacité d'accès au système pour tous, le renforcement de la sécurité sanitaire des réseaux, la vérité des prix. Cela, tant pour la fourniture d'eau potable que pour l'assainissement des eaux usées.

L'intérêt de la Médiation va bien au-delà du règlement d'un litige individuel entre un consommateur et un distributeur.

Le Médiateur doit s'emparer des thèmes majeurs du secteur et être un acteur de leur évolution. Il lui faudra aborder la réalité du temps de l'investissement : la durée de vie d'une canalisation va de 60 à 90 ans. Les collectivités doivent prendre en compte cette donnée concernant l'investissement, essentielle dans leurs choix concernant le mode d'exploitation de leurs réseaux.

Le Médiateur doit profiter de sa liberté pour être un contestataire de l'ordre établi, un semeur d'idées nouvelles. Il doit rester lui-même en remplissant toute la complexité de ses fonctions. Il faut qu'il soit un contre-pouvoir au service de l'équité. "

UNE LÉGITIMITÉ ACCEPTÉE PAR LES SERVICES D'EAU



Témoignage



Norbert Grobelny
Directeur adjoint du service Clientèle de Veolia Eau pour la région Nord Ouest.

“ Nous traitons une demande du Médiateur comme un dossier prioritaire. Nous lui transmettons un maximum d'informations dans le meilleur délai. Lorsqu'un dossier que nous avons traité nous revient par l'intermédiaire du Médiateur, cela nous aide à nous remettre en question. Aurions-nous pu aborder les choses de manière différente avec notre client ? C'est constructif d'avoir l'œil neuf d'une tierce personne. Nous indiquons désormais systématiquement à nos clients n'acceptant pas notre position qu'ils peuvent faire appel au Médiateur de l'Eau. Nous avons traité un cas difficile où le client n'était pas dans son droit d'un point de vue contractuel. Le Médiateur a proposé que le montant des travaux à réaliser soit pris en charge au tiers par chacune des parties : nous, le client, la collectivité. Nous avons tous accepté. C'est une bonne solution pour chacun. La Médiation rend un véritable service. ”



UN PARTENARIAT À DÉVELOPPER AVEC LES ASSOCIATIONS DE COSOMMATEURS

La Médiation de l'Eau estime ne pas avoir assez développé ses échanges avec les associations de consommateurs, les procédures étant désormais opérationnelles, ses services souhaiteraient renforcer de façon concrète leur partenariat.

Ce dernier devrait être constructif dans la mesure où les associations de consommateurs sont globalement favorables au développement de la médiation de façon générique, compte tenu du réel intérêt qu'il présente pour le consommateur.

“ Nous souhaitons renforcer nos liens avec nos partenaires et les impliquer dans le développement de la Médiation de l'Eau. Nous allons réunir plus souvent le Conseil d'Orientation et créer une lettre d'information au second semestre 2011. ”

Bernard Jouglain
Directeur général de la Médiation de l'Eau.



Point de vue

Valérie Gervais
Secrétaire Générale de l'Association Force Ouvrière Consommateurs, présidente de ConsoFrance.



Nous sommes très favorables à la médiation sectorielle

“ Chez ConsoFrance, qui regroupe neuf associations de consommateurs, nous souhaitons le développement des dispositifs de médiation, dans tous les principaux secteurs d'activité. Nous sommes très favorables à la médiation sectorielle, qui nous paraît offrir davantage de garanties d'indépendance du médiateur, du fait qu'il n'est pas hiérarchiquement rattaché à une entreprise en particulier. Cela lui évite d'être influencé, même inconsciemment, et l'aide à formuler des recommandations plus équitables. Le médiateur peut développer une vision exhaustive de l'ensemble des problèmes de son secteur et avoir une philosophie commune pour leur résolution. Par ailleurs, nous participons aux travaux de la Commission Médiation de la Consommation. Quatre points nous paraissent particulièrement importants : la gratuité, le respect des délais de réponse, le suivi des avis du médiateur et la facilité d'accès pour le consommateur. La Médiation de l'Eau a bien expliqué son champ d'intervention et sa procédure sur son site Internet. C'est très clair pour le consommateur. Nous pouvons également être un relais de communication pour elle, à travers nos 200 antennes locales. Mon gros regret reste que la Médiation de l'Eau ne concerne pas l'ensemble des régies. C'est très dommage de ne pas avoir pu mettre en place une médiation qui couvre vraiment l'ensemble du secteur. Au final, c'est un peu au détriment du consommateur. Nous espérons que cela puisse évoluer. ”



Un Médiateur qui répond à un besoin

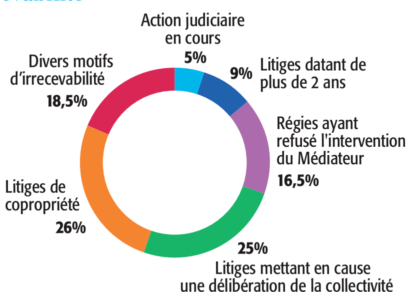


Marc Censi
Médiateur de l'Eau.

“ Nous vivons dans une société de plus en plus complexe, qui a tendance à éloigner et dépersonnaliser les individus. Nous existons en tant que numéro de dossier et nous nous retrouvons parfois face à une structure totalement déshumanisée. Le Médiateur apporte une réponse à ce type de situation en devenant le chaînon manquant entre la structure et la personne. L'une de ses fonctions est de redonner un visage à l'interlocuteur. ”

Le Médiateur de l'Eau a reçu 1 002 saisines en 2010. Environ 15,5% d'entres elles étaient irrecevables, ne relevant pas de son champ de compétence. 62% étaient “partiellement recevables” c'est-à-dire qu'elles relevaient de la compétence du Médiateur, mais ne remplissaient pas toutes les conditions d'éligibilité. 17,5% ont été élues à la Médiation de l'Eau pour une instruction complète et 5% des saisines ont bénéficié d'une réponse pédagogique.

Les motifs d'irrecevabilité



LA MÉDIATION DE L'EAU JOUE DIFFÉRENTS RÔLES

En fonction de l'état d'avancement du dossier d'insatisfaction, les services de la Médiation de l'Eau jouent un rôle différent allant de la réponse pédagogique en cas d'une demande de conseil, à l'instruction d'un dossier en cas de litige, en passant par la réorientation en cas de dossiers irrecevables, ou au renvoi vers les services d'eau pour une simple réclamation.

PÉDAGOGIE ET RÉORIENTATION

Lorsqu'un dossier se révèle irrecevable, le Médiateur de l'Eau accorde une grande importance à fournir une réponse complète au requérant. Ainsi, les services de la Médiation expliquent-ils dans un premier temps au consommateur pour quel motif le dossier est irrecevable. Ils l'orientent dans un deuxième temps vers les autorités compétentes pour traiter sa demande en joignant leurs coordonnées précises. Le Médiateur de l'Eau estime nécessaire d'être à l'écoute du consommateur à tous les stades de sa réclamation, même si le dossier n'est pas recevable dans son service. Il souhaite aider le consommateur dans ses démarches.

Lorsque les requérants n'envoient pas une réelle sollicitation mais s'interrogent sur des questions relatives au secteur de l'eau, le Médiateur répond à leurs interrogations. Il estime que la pédagogie fait pleinement partie de ses attributions.

A titre d'exemple, le Médiateur a ainsi été saisi par un élu pour un litige entre un syndicat d'eau regroupant quatre communes et une collectivité voisine non adhérente au syndicat. La ressource en eau de cette dernière alimentant le syndicat et la protection du captage devenant nécessaire, le syndicat a délibéré et fait procéder aux travaux. Il estimait normal de faire porter une partie des frais (1/5) à la commune voisine qui avait elle-même, par ailleurs, mis à disposition à titre gratuit les terrains nécessaires à la protection du périmètre requis. Le Médiateur de l'Eau a informé le requérant que le dossier n'était pas recevable à la Médiation, mais a analysé le litige et donné son avis compte tenu des informations qui lui ont été fournies.

LE RENVOI VERS LES SERVICES D'EAU OU D'ASSAINISSEMENT

L'objectif de la Médiation de l'Eau est de donner la possibilité au consommateur de bénéficier gratuitement d'un mode alternatif de règlement des litiges. Ainsi, la Médiation de l'Eau propose une solution amiable aux réclamations des consommateurs qui se sont transformées en litige, faute d'un accord trouvé par le service clients du service d'eau ou d'assainissement.

Toutefois, tous les dossiers ne sont pas directement recevables à la Médiation de l'Eau, faute de litige constitué. En effet, la Médiation de l'Eau n'est pas un “ super service client ”, c'est pour cette raison que la Charte précise clairement qu'un dossier sera recevable uniquement à la condition que le requérant ait saisi le niveau de recours le plus élevé du service d'eau ou d'assainissement, en amont de la saisine de la Médiation. Toutefois, le Médiateur de l'Eau est conscient de la difficulté pour les consommateurs de connaître les voies de recours appropriées. Dès lors, pour chacun des dossiers entrant dans le champ de la Médiation, mais ne

RECEVABILITÉ	NOMBRE DE DOSSIERS	POURCENTAGES
Recevables	174	17,5 %
Partiellement recevables	620	62 %
Irrecevables	156	15,5 %
Réponses pédagogiques	52	5 %
Total	1 002	100 %

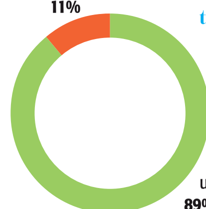
remplissant pas cette condition de recevabilité, les services de la Médiation de l'Eau communiquent au requérant l'instance à saisir. Ils lui précisent aussi qu'à défaut de réponse satisfaisante à sa réclamation, son dossier sera recevable. L'idée est d'accorder une attention accrue au consommateur et de l'accompagner au maximum dans ses démarches.

Par ailleurs, dans l'intérêt du requérant, pour 30% de ces dossiers déclarés “partiellement recevables”, la Médiation de l'Eau sollicite une réponse directe du service d'eau ou d'assainissement concerné. En effet, pour ces saisines, les échanges entre le requérant et le gestionnaire du service s'étant déjà suffisamment multipliés, sans pour autant atteindre le niveau de recours le plus élevé, le Médiateur de l'Eau estime que le requérant n'a pas à pâtir plus longtemps d'une insuffisance de clarté dans les niveaux de recours internes du gestionnaire. Il envoie donc directement le dossier au directeur de la plus haute instance de recours du service concerné. Le Médiateur lui demande un examen approfondi du dossier et une réponse attentive au consommateur. Il lui demande également de lui communiquer une copie de la réponse produite.

Si la réponse apportée par l'entreprise ne le satisfait pas, le requérant pourra revenir vers la Médiation, son dossier sera immédiatement recevable.

Ceci permet au plus haut niveau de recours du service d'eau de prendre connaissance ou de revoir le litige, et de le régler en interne si cela est possible. C'est également un moyen pour les services d'eau et d'assainissement de recréer un dialogue avec le consommateur. Ce procédé s'avère très efficace, puisque dans 89% des cas les requérants ne reviennent pas vers la Médiation.

Taux de réussite des courriers transmis «POUR RÉPONSE”



Ce pourcentage ne signifie pas pour autant que le service d'eau ou d'assainissement a accordé “ une faveur ” au consommateur dans 89% des cas. Il révèle plutôt la satisfaction du client, dans la mesure où le service en question a répondu à sa réclamation et a traité son cas de façon personnalisée. Le consommateur a, par exemple, compris les modalités de facturation qui ont été appliquées ou l'établissement des tarifs qu'il contestait.

Un cas particulier concerne les dossiers dans lesquels le requérant n'a pas eu de réponse à une réclamation envoyée au plus haut niveau de recours du service concerné dans un délai d'un mois. Ce dossier est directement recevable à la Médiation de l'Eau, l'absence de réponse suffisant à considérer le litige comme constitué. Dans ce cas, le Médiateur indique au service d'eau que le dossier du requérant a été élu à la Médiation faute de réponse du service dans les délais, mais lui demande par ailleurs de répondre à la réclamation du consommateur en urgence. En effet, la Médiation de l'Eau estime qu'il n'est pas admissible que le requérant n'obtienne aucune réponse de la part de son service. Selon les cas, ce procédé permet d'éteindre le litige, le service traitant la réclamation du requérant en priorité, ou d'obtenir la position détaillée du service d'eau, nécessaire à l'instruction.



Témoignage



Danièle Senckeisen
Responsable de la Satisfaction Clients au sein de la Direction Commerciale des particuliers de la Lyonnaise des Eaux.

" Nous réexaminons en détails les dossiers qui nous ont été soumis par la Médiation, en étudiant les dysfonctionnements qui sont à l'origine de la réclamation et de l'escalade. Souvent, nous n'avons pas assez personnalisé nos lettres, nous n'y avons pas laissé paraître assez d'empathie. Ces dossiers nous permettent de nous améliorer en interne, nous les abordons de manière très sereine. Dès que nous sommes prévenus par le Médiateur, nous informons nos agences clientèle et demandons immédiatement l'arrêt de tous les plans de relance. Tout est suspendu le temps que la Médiation formule sa proposition. L'intérêt de l'intervention du Médiateur, c'est l'impartialité, le recul, le point de vue différent. "





L'instruction des litiges et la recherche d'une solution amiable

Un taux de recevabilité très satisfaisant

En 2010, 174 saisines ont été déclarées recevables par la Médiation de l'Eau, soit 17,5% des requêtes reçues.

Dès qu'un dossier est déclaré recevable, les services de la Médiation de l'Eau préviennent le service d'eau ou d'assainissement concerné afin que les procédures internes en cours soient suspendues.



Bertille Gambet
Juriste, chargée de mission à la Médiation de l'Eau.

" Nous avons constaté une progression dans le nombre de dossiers recevables au fil de l'année. Nous avons en effet réalisé un point d'étape en juin 2010, dans lequel nous insistions auprès des services d'eau et d'assainissement pour qu'ils communiquent mieux sur leurs propres instances de recours. Certains l'ont fait. Nous avions 15% de dossiers recevables en juin, nous avons dépassé les 17,5% en décembre. C'est l'effet d'une meilleure communication sur le moment où les consommateurs peuvent solliciter la Médiation. Les opérateurs indiquent aujourd'hui de manière de plus en plus fréquente la possibilité de recourir au Médiateur. "

La mise en place d'un processus de traitement des litiges

Les services du Médiateur ont développé une méthode de travail pour construire et rédiger les avis du Médiateur de l'Eau. Les objectifs poursuivis étant notamment la clarté, la lisibilité, et la compréhension de tous.

L'équipe du Médiateur est partie du constat qu'un litige pouvait naître de la simple incompréhension d'un courrier ou de la non connaissance des règles applicables à une situation donnée.

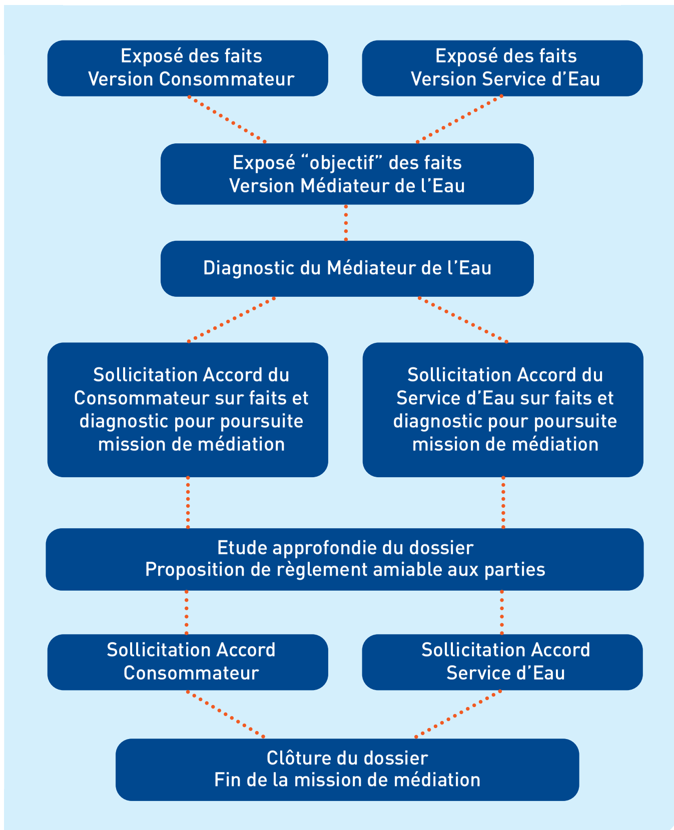
Aujourd'hui l'attente d'un consommateur correspond à un besoin de compréhension et d'explication personnalisée. L'eau n'est pas un produit commun, le consommateur n'a pas d'autre alternative que de consommer l'eau qu'on lui fournit. Il est un client captif et c'est pour cette raison que les prestataires de service, qu'ils soient publics ou privés, doivent se comporter de façon très transparente et lui apporter un maximum d'explications sur la gestion de l'eau, son prix et sa réglementation.

Ces derniers ont besoin de comprendre leurs factures, leurs évolutions, les textes applicables dans le domaine de l'eau, ainsi que les obligations respectives qui en découlent. La Médiation répond à cette nécessité.

Partant de ce constat, les services de la Médiation ont développé une instruction des litiges présentant l'originalité de se dérouler en deux temps et d'impliquer chacune des parties dans un constat objectif de la situation.



Processus de la médiation de l'eau



" L'instruction des saisines s'effectuant sur dossier, il nous est apparu essentiel pour la réussite de la mission de médiation d'instaurer un dialogue entre chacune des parties et le Médiateur sur la base d'un constat objectif du litige partagé par les parties. En définitive, parallèlement à la solution de règlement amiable qui est proposée, il faut considérer que la qualité de la conduite du processus de médiation est primordiale pour l'obtention d'un accord des parties, c'est à partir de ce constat que nous avons mis au point ce processus en deux étapes. "

Bernard Jouglain
Directeur général de la Médiation de l'Eau.

UN PROCESSUS QUI FAIT SES PREUVES

Grâce à cette méthode particulière de traitement des dossiers, 83% des propositions de règlement amiable formulées par le Médiateur ont été conjointement acceptées par les parties en 2010, ainsi que par la collectivité en cas de service délégué. En effet, il est à noter que dans bon nombre de dossiers, l'accord de la collectivité est également nécessaire.

" En moins de deux semaines, leur Médiateur m'a écrit en reprenant toute la chronologie des événements. C'était parfait ! Je me suis dit " voilà des gens qui comprennent ". En un mois et demi, tout était réglé. J'ai même fait un petit mot de remerciement à la fin. "

Témoignage de Monsieur Cottais.
Consommateur dont le litige a été instruit à la Médiation de l'Eau.

Le processus : mode d'emploi

Lorsqu'un litige remplit toutes les conditions de recevabilité prescrites dans la Charte de la Médiation de l'Eau, il est déclaré élu à la Médiation et va donc faire l'objet d'une instruction. Celle-ci commence par l'examen des pièces en possession de la Médiation. La première étape se divise en trois temps et va consister en la rédaction d'un récapitulatif objectif des faits, à la réalisation d'un premier diagnostic, et à une demande d'informations complémentaires, le cas échéant.

Le récapitulatif des faits

Le récapitulatif objectif des faits rédigé par le Médiateur constitue un véritable filtre. Il constitue une étape essentielle dans la démarche de médiation car il permet de décrire une vision du litige qui sera partagée entre le consommateur, le service d'eau ou d'assainissement, et la Médiation si les parties donnent leur accord sur ce récit objectif. A partir des deux discours, celui du consommateur et celui du service d'eau, le Médiateur de l'Eau ne retient que les faits se rattachant directement au litige concernant l'exécution du service public.

Le diagnostic

Dans la partie **diagnostic**, la Médiation de l'Eau communique ses premières observations et se prononce sur l'éventuelle cause du litige : fuite enterrée, écoulement sur sanitaire, vol d'eau, etc. Puis, elle explicite les règles de droit a priori applicables à la situation, éventuellement les principes de facturation et de responsabilité des acteurs.

A ce niveau, le Médiateur relève également les discordances et les contradictions entre les deux parties. Se fonder sur les contradictions permet de faire émerger de nouvelles informations qui permettent de réduire, résoudre, ou expliciter les contradictions initiales.

Les compléments d'information

A la suite de la vision objective des faits et du premier diagnostic, le Médiateur de l'Eau demande aux parties **des compléments d'information** manquants à l'établissement d'un avis définitif comprenant un diagnostic final et la proposition de règlement amiable.

Le Médiateur de l'Eau va ainsi demander une liste de documents aux deux parties. La Médiation a besoin de multiples informations pour appréhender le litige dans sa globalité : factures d'eau complètes antérieures et postérieures au litige, factures de plombier, bons d'interventions de plombier, présence d'une piscine, d'un arrosage automatique, d'un robinet extérieur, caractéristiques du compteur, éventuelles interventions effectuées en amont du compteur pendant la période litigieuse, etc.

Après avoir listé tous les documents utiles à l'instruction du dossier, la Médiation de l'Eau renvoie " la parole " aux parties. Elle les avertit que pour continuer l'instruction du dossier, le Médiateur requiert non seulement les pièces demandées, mais aussi un accord sur l'exposé des faits et sur le premier diagnostic. Les parties vont alors se transformer en émetteurs de nouvelles informations et adhérer à la poursuite de l'instruction. Il est important qu'elles soient actrices de la Médiation qui se déroule, qu'elles montrent leur bonne foi en participant activement à l'apport de documents et en répondant clairement aux questions posées. A l'heure actuelle, le Médiateur constate une bonne participation, tant des consommateurs que des services d'eau ou d'assainissement, même s'il regrette parfois des temps de réponse trop long qui allongent automatiquement le délai de traitement des dossiers.

Un accord obtenu sur cette première étape fournit davantage de chances que la solution de résolution amiable du litige proposée par le Médiateur soit ensuite acceptée par les parties.





« L'accord sur le premier diagnostic et sur le résumé des faits permet d'avoir un premier retour, un feed-back. Il permet de vérifier la compréhension du message. La réaction des deux parties est très importante. Elle peut être neutre, positive ou négative. Par ailleurs, le retour du requérant, ou du service d'eau ou d'assainissement, peut mettre en lumière des causes du litige et des imputations de responsabilité qui n'avaient pas été perçues auparavant, faute de disposer de toutes les informations, ou qui avaient été identifiées mais sans en avoir la preuve. »

Bertille Gambet
Juriste, chargée de mission à la Médiation de l'Eau.

L'examen détaillé

Lors de la réception des pièces, les services de la Médiation procèdent à un **examen très détaillé** de tous les éléments du dossier, afin de mettre en lumière la ou les causes du litige. Un diagnostic final est ensuite réalisé. Il reprend les règles de droit applicables à la situation et les causes factuelles du litige étayées à partir des informations contenues dans les documents pour fonder la position du Médiateur. La solution proposée découle ensuite directement du diagnostic.

Les solutions concrètes

Le Médiateur de l'Eau recherche **des solutions concrètes** et créatives pour satisfaire les motivations en présence et pour résoudre les différentes dimensions du litige. Une fois celles-ci trouvées, il faut les imaginer en pratique, dans le contexte des parties, dans le cadre législatif, réglementaire, etc. Le Médiateur est tenu par les règles du droit qu'il ne peut écarter.

L'efficacité est donc l'extinction du litige avec toute la problématique de la validité juridique de la proposition amiable. Le Médiateur est tenu par le cadre législatif et réglementaire applicable au secteur de l'eau.

Le Médiateur intervient également en équité. En cas de préjudice exceptionnel occasionné à un abonné par l'application stricte des textes, le Médiateur recherche une solution qui puisse réparer le préjudice subi.

Par ailleurs, le respect du principe d'équité implique également qu'il soit examiné au regard des intérêts des autres abonnés du service. Il serait illégitime qu'un abonné obtienne un avantage ou un traitement de faveur du seul fait qu'il ait fait appel au Médiateur.

Le dialogue

Pour chaque cas d'espèce **un dialogue** s'ouvre au sein de l'équipe de la Médiation pour trouver la solution la plus adaptée. Cette phase est très importante car elle permet de confronter trois visions complémentaires de la solution à apporter au litige : la vision « humaine » du Médiateur, la vision « métier » du professionnel et la vision « règlementaire » de la juriste. Une relecture est automatiquement réalisée par une personne n'ayant pas procédé à la rédaction directe de l'avis afin de confronter les idées et les points de vues si des appréciations divergentes sont révélées.





Témoignage

Etienne du Couëdic
Directeur du Service Consommateurs de SAUR.

« La Médiation apporte une solution quand aucun fait objectif ne permet de trancher un litige : dans le cas, par exemple de surconsommations inexpliquées. Elle permet également de résoudre des réclamations liées à des blocages qui peuvent provenir de dysfonctionnements ou d'incompréhensions. L'arbitrage du Médiateur, basé sur une analyse distanciée et le bon sens, permet de transiger et dénouer des situations qui semblent complexes. Comme l'avis est donné par une tierce personne, les deux parties sont ouvertes aux solutions proposées. Au sein de l'entreprise, l'avis de la Médiation compte car c'est une institution reconnue au plus haut niveau.
Quelle que soit l'issue, l'intervention du Médiateur est toujours très positive pour nous, car elle nous aide à nous remettre en question en interne et améliorer notre circuit de traitement des réclamations. Il me semble important de continuer à renforcer l'implication des collectivités dans la Médiation car, même dans le cadre de services en délégation, une partie conséquente du montant de la facture d'eau les concernent directement : une solution de la Médiation venant à diminuer cette facture nécessitera, dans ce cas, un avis et une délibération de la collectivité. »

L'avis du Médiateur

Une fois la proposition qui semble la plus appropriée trouvée, le Médiateur envoie son **avis** aux parties. Celui-ci comprend le récapitulatif des faits éventuellement corrigé suite à l'examen des nouveaux documents, le diagnostic final sur la cause du litige et la proposition de règlement amiable. L'avis du Médiateur n'est pas contraignant, les parties sont libres de l'accepter ou de le refuser.

Ce processus de traitement des litiges et la façon dont les services de la Médiation de l'Eau rédigent les avis permettent d'élaborer des solutions impartiales et le plus intelligibles possible.

Le Médiateur de l'Eau fait en sorte que le consommateur intègre pleinement le fondement de la solution du litige - même si celle-ci ne lui est pas entièrement favorable. Les services de la Médiation sont conscients que les requérants ne sont pas toujours satisfaits, dans la mesure où le Médiateur ne leur a pas entièrement donné raison. Mais il est nécessaire qu'ils aient compris la solution.

« Nous nous efforçons que le consommateur comprenne le fondement de l'avis du Médiateur même si ce dernier ne lui donne pas une entière satisfaction »

Marc Censi,
Médiateur de l'Eau.

« L'attrait de la médiation, c'est la personnalisation du contact et la pédagogie de la réponse, qu'elle soit favorable ou défavorable »

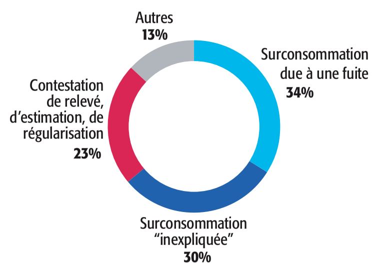
Bernard Dreyfus,
Directeur Général de la Médiation de la République.

Confidentialité

Les données échangées pendant la mission de Médiation ainsi que l'avis rendu sont confidentiels. Cette confidentialité est essentielle pour que les parties délivrent au Médiateur tous les documents nécessaires à l'instruction du litige. Une confiance s'installe rapidement dans les échanges et les informations délivrées permettent à la médiation d'aboutir dans la plupart des cas.



Les motifs de saisine



La Médiation de l'Eau insiste sur le fait que les litiges suite à une surconsommation en raison d'une fuite constatée ne peuvent être traités qu'au cas par cas. En effet, une fuite peut avoir de multiples origines, et c'est la recherche précise de celles-ci qui permettra de dégager les éléments d'une solution amiable au litige en fonction d'une juste répartition des responsabilités identifiées.

Les motifs de saisine

La très grande majorité des dossiers déclarés recevables à la Médiation de l'Eau sont liés à une contestation de facture. Au sein de cette catégorie, les services de la Médiation distinguent trois principaux motifs :
- les surconsommations pour fuite
- les surconsommations inexpliquées
- les contestations de relevé, d'estimation, ou de régularisation.

La surconsommation pour fuite

Au cours de l'année 2010, 34% des dossiers recevables ont concerné une contestation de facture pour un montant important dû à une fuite. Concrètement, la fuite cause une surconsommation inhabituelle et provoque une facture d'eau pouvant atteindre des montants très élevés, jusqu'à plusieurs dizaines de milliers d'euros dans certains cas. Le requérant conteste la responsabilité de la fuite et/ou le montant à régler dans la mesure où il considère qu'il n'a pas consommé l'eau facturée.



Par exemple :

- dans le cas d'une fuite enterrée (défaillance d'une canalisation, d'un joint, d'un dispositif d'arrosage automatique, etc.), l'eau s'étant répandue dans le sol, le service d'assainissement n'a pas été rendu, il peut donc être dégrevé. Dès lors, sous certaines conditions, des possibilités de diminution de la facture au bénéfice du consommateur existent. Il faut en outre vérifier que la cause de la fuite a bien été supprimée pour l'avenir au travers de la facture établie par le plombier ayant procédé à la réparation ;

- concernant un écoulement permanent dû au dysfonctionnement d'un appareil (chasse d'eau, chauffe eau, etc.), un accord amiable est recherché en fonction des caractéristiques de la fuite, des dispositions prévues dans le règlement du service ou dans le contrat de délégation ;

- pour d'autres fuites, la responsabilité peut être considérée, dans un esprit de médiation, comme partagée. A titre d'exemple, le propriétaire d'une résidence secondaire, dont le poste de comptage ne comporte pas de robinet de fermeture après compteur, pense en toute bonne foi prendre les dispositions nécessaires pour la période hivernale, en fermant le robinet avant compteur – ce qu'il n'est normalement pas autorisé à faire, celui-ci étant sous la responsabilité du service d'eau – afin de purger la totalité de son installation intérieure. Il laisse alors tous les robinets ouverts afin de se prémunir contre les conséquences éventuelles du gel. Six mois plus tard, de retour dans sa résidence secondaire pour les congés d'été, il constate que de l'eau s'est écoulée dans l'évier entraînant une sur-consommation enregistrée par le compteur. Il se rend alors compte de la défaillance du robinet avant compteur dont la responsabilité de l'entretien et du bon fonctionnement incombe au service d'eau.

Dans cette hypothèse, rencontrée à plusieurs reprises, la stricte application du droit rend exigible le montant consécutif à la surconsommation.

La démarche de médiation permet **au cas par cas** de rechercher objectivement la part de responsabilité entre l'abonné et le service d'eau et, consécutivement, de proposer une répartition de la prise en charge des conséquences de la fuite sur la facture.

En outre, cette démarche permet de mettre en évidence la non conformité de l'installation (absence de robinet après compteur) et d'inclure dans la proposition de règlement amiable du Médiateur, à titre préventif, cette mise en conformité, afin d'éviter les conséquences d'une nouvelle défaillance.

Au regard de l'expérience acquise par le traitement sur mesure de ces dossiers, nous pouvons affirmer qu'une mission de médiation prend tout son sens en pareil cas et permet de trouver des solutions amiables appropriées à la satisfaction des deux parties.





La surconsommation « inexpliquée »

30% des dossiers ont eu trait à une surconsommation dite « inexpliquée » à première vue. Dans cette hypothèse, le relevé du compteur indique une consommation inhabituelle par rapport aux années antérieures. Le consommateur, de son côté, indique ne pas avoir changé ses habitudes et n'avoir rien relevé d'anormal.

Le Médiateur de l'Eau mène alors un travail poussé d'investigation pour rechercher toutes les causes possibles de cette surconsommation inhabituelle: un vol d'eau, une anomalie due au compteur, un écoulement permanent au niveau des sanitaires, une consommation effective via un appareil (chauffe-eau, piscine, équipement de bien-être, arrosage automatique, …), des perturbations de l'exploitation du réseau en amont ayant eu des incidences sur le comptage, etc.

Pour obtenir une multitude d'informations nécessaires à la recherche de la cause la plus probable de la surconsommation, les services de la Médiation ont mis en place un diagnostic à compléter en fonction de l'installation du consommateur et des travaux réalisés par le service d'eau ou d'assainissement.

La proposition de règlement amiable découle ensuite des caractéristiques de chaque installation ou des causes les plus probables de surconsommation si celle-ci n'est pas avérée.

Dans cette hypothèse, l'intérêt d'une instruction très personnalisée prend encore tout son sens.

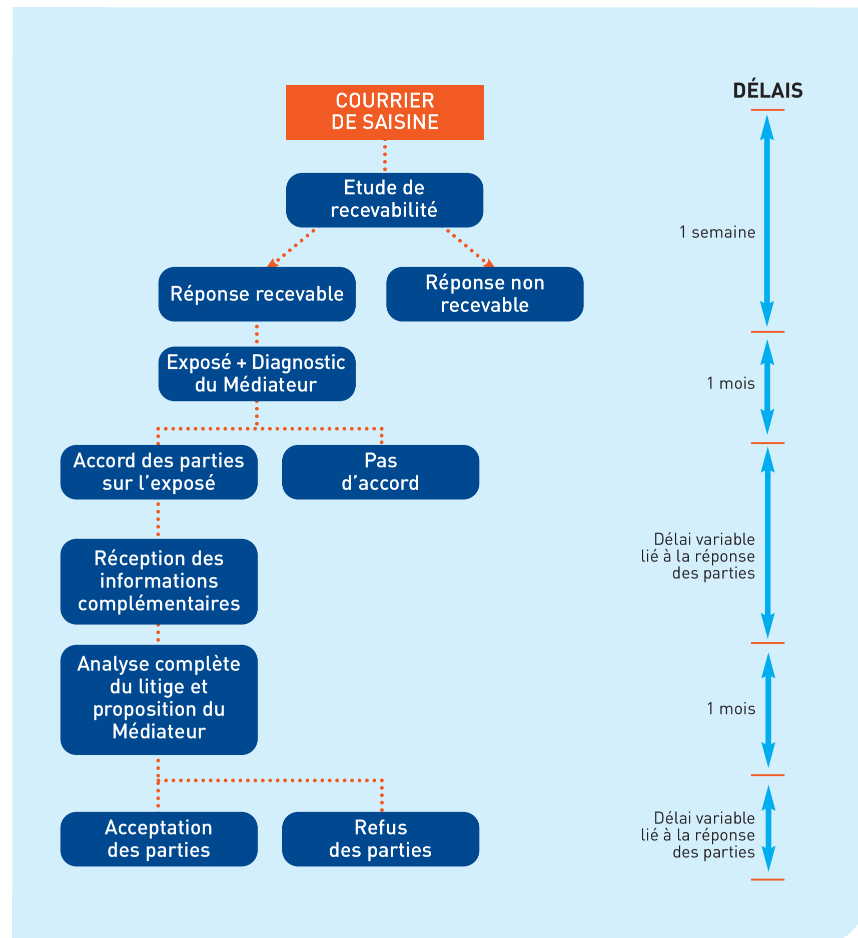
La contestation de relevé, d'estimation, de régularisation

Les cas de contestations des relevés, des estimations et des régularisations ont représenté 23% des contestations de factures.

Concrètement, un consommateur peut contester un relevé de compteur dans la mesure où l'index est difficilement lisible, le requérant lisant un index différent de celui relevé. Il peut également contester une facture qui lui paraît exorbitante au regard de ses factures antérieures, ces factures étant en réalité des factures estimatives, sous-estimées faute d'avoir pu accéder au compteur pendant plusieurs cycles. La facture contestée représente le plus souvent une facture de régularisation de la consommation réelle de ces années.



Le délai de traitement des dossiers



Le Médiateur de l'Eau estime que la célérité est un facteur important dans les procédures de règlement amiable des litiges. Il a donc cherché en permanence à améliorer les délais de traitement des dossiers qui lui ont été soumis. Néanmoins, l'instruction d'un dossier est longue, car elle nécessite de recueillir des informations complémentaires tant auprès du service d'eau que du consommateur.







Les recommandations du Médiateur



Les recommandations envers les opérateurs : régies et délégataires



Conformément à ses missions définies dans la Charte de la Médiation de l'Eau, le Médiateur émet des recommandations dans le but de prévenir les litiges ultérieurs et d'améliorer la qualité des relations entre consommateurs et services d'eau ou d'assainissement. Après un an d'activité, la Médiation de l'Eau peut identifier quelques recommandations et suggérer des axes de réflexion susceptibles d'éviter les litiges.

RECOMMANDATION PORTANT SUR L'AIDE AU SUIVI DE SA CONSOMMATION PAR L'ABONNÉ

Les 2/3 des litiges instruits portent sur les conséquences financières de consommations inhabituelles qui peuvent provenir de fuites, enterrées ou non, d'écoulements d'eau permanents (chasse d'eau, robinet, etc.), de vol d'eau, d'une consommation effective résultant d'un changement d'habitudes non identifiées, etc. Dans de très nombreux cas, c'est lors du relevé de compteur que la surconsommation est identifiée et la cause recherchée.
L'importance des conséquences financières dépend le plus souvent du temps qui s'écoule entre le déclenchement de la cause et le prochain relevé du compteur, en principe annuel. Mais ce relevé ne peut parfois pas être effectué du fait d'un compteur inaccessible, ou de l'absence de l'abonné pour plusieurs périodes successives de relevé. En l'absence de renvoi par le consommateur de la carte d'auto relevé, le service est conduit à adresser des factures estimées et la surconsommation est découverte tardivement, lors d'un prochain relevé réel.

A l'expérience, dans l'état actuel des installations, un certain nombre de litiges pourrait être évité par :

- **une plus grande sensibilisation des services sur l'importance pour le consommateur :**
  - **de la réalisation du relevé périodique des compteurs,**
  - **d'un suivi régulier de sa consommation,**
- **une information précise et un strict respect des dates de relevés des compteurs,**
- **en cas d'absence du consommateur par :**
  - **une action volontariste de récupération des index des compteurs,**
  - **une incitation à les communiquer systématiquement à l'opérateur.**

Enfin, à moyen terme, au vu du nombre de litiges portant sur les conséquences financières de ces surconsommations d'eau qui peuvent atteindre plusieurs milliers d'euros, et partant du constat que de nombreux compteurs restent inaccessibles et ne permettent pas un contrôle aisé de la consommation, il serait souhaitable d'engager les différents acteurs de l'eau -et en particulier les fabricants de systèmes de comptages- à mener une réflexion sur la faisabilité technique d'un dispositif permettant d'informer les abonnés en temps réel, ou à la demande, de l'évolution de leur consommation.

RECOMMANDATION PORTANT SUR LA VÉRIFICATION DES COMPTEURS

Dans la plupart des cas de consommations inhabituelles, non consécutives à une fuite, et exceptionnelles sur un seul exercice, avec retour à la normale lors de l'exercice suivant, le consommateur conteste sa facture en mettant en cause les indications du compteur. Afin d'en prouver le bon fonctionnement les services proposent de faire réaliser une vérification du compteur par un laboratoire agréé indépendant. Le coût de cette vérification (de 200 à 500 □) est mis à la charge de l'abonné si le compteur est conforme, à celle du service dans le cas contraire.
Nous constatons que cette vérification présente peu d'utilité, dans la mesure où le compteur démontre déjà son bon fonctionnement par un retour à la normale de la consommation. C'est donc du côté des causes de la surconsommation qu'il faut orienter les recherches en évitant les coûts supplémentaires d'une vérification, à l'expérience quasiment inutile.

En revanche, dans certains cas, une véritable expertise du compteur est indispensable afin de permettre d'identifier un dysfonctionnement momentané de ce dernier (saut de roue par exemple), mais un simple étalonnage ne le permettra pas.





RECOMMANDATION PORTANT SUR LE REMPLACEMENT DES COMPTEURS

En période de froid, il arrive que les services d'eau remplacent dans l'urgence un compteur gelé, afin de ne pas priver une famille d'eau.

Ces interventions, appréciées de l'abonné sur le moment, sont parfois réalisées sans avoir averti clairement le consommateur du fait que le montant de la réparation correspondante lui incomberait, entraînant un litige ultérieur lors de la facturation. **Nous recommandons dans ces conditions aux opérateurs de présenter un devis type à faire accepter par l'abonné au service.**

RECOMMANDATION PORTANT SUR LE RENOUVELLEMENT DES COMPTEURS

Lors des opérations de renouvellement des compteurs, les services informent des dates d'intervention et de la nécessité technique de pénétrer dans certains cas dans les propriétés privées. **En l'absence des occupants, et même si l'installation est accessible en propriété privée, nous recommandons aux services de ne procéder à l'opération qu'en présence des propriétaires, évitant ainsi une source potentielle de litige ultérieur.**

De même, il peut arriver, en l'absence des occupants, que le renouvellement du compteur s'effectue alors que ce dernier indique une consommation anormale (surconsommation) dont le constat contradictoire ne pourra donc pas être réalisé sur le moment. C'est lors de la faturation suivante, qui peut intervenir quelques mois plus tard, que le consommateur prend alors conscience de la surconsommation et la conteste. Généralement, les services mettent le compteur déposé à disposition de l'abonné pendant quelques semaines seulement après son remplacement. Celui-ci est ensuite détruit et la preuve ne peut donc plus exister au moment de l'instruction du litige.

Dès lors, le Médiateur recommande aux opérateurs d'archiver dans le dossier du client une photo numérique du compteur comportant l'index relevé lors de la dépose et le numéro du compteur, bien visibles.

RECOMMANDATION PORTANT SUR LES RÈGLEMENTS DE SERVICE

Les règlements de service sont destinés à expliciter les obligations respectives des services et des abonnés. Si la plupart d'entre eux répondent bien à cet objectif, nous constatons, dans certains cas, une rédaction parfois imprécise qui laisse place à une possible interprétation quant à la responsabilité du paiement d'une charge, générant ainsi des litiges. **Une clarification sur ces points que nous avons identifiés (plus particulièrement la description des éléments constitutifs d'un branchement et leur affectation à la partie privative ou publique) permettrait de les éviter.**

RECOMMANDATIONS PORTANT SUR LES PROCÉDURES LIÉES À L'EXISTENCE DE LA MÉDIATION DE L'EAU

- Communication des instances de recours. La création de la Médiation de l'Eau révèle la nécessité d'une communication plus lisible de l'organisation du traitement des réclamations au sein des services d'eau et d'assainissement. Il s'agit plus particulièrement de l'identification des différents niveaux de recours et nécessairement du plus élevé d'entre eux. A partir du moment où une première instance décide de ne pas satisfaire la demande du requérant, il semblerait utile de communiquer systématiquement au consommateur l'instance de recours du niveau immédiatement supérieur pour que ce dernier, s'il l'estime nécessaire, puisse présenter, à nouveau, sa demande. **Une fois le niveau de recours le plus élevé atteint, ce sont les coordonnées de la Médiation de l'Eau qui seraient à transmettre.**

- Dans le prolongement de cette suggestion, le Médiateur de l'Eau constate que la **communication** des services d'eau et d'assainissement autour de la Médiation de l'Eau sur les sites Internet est hétérogène. Il propose d'établir un cadre homogène aux membres et partenaires de l'Association, qui serait incorporé dans la Charte de la Médiation de l'Eau.

- Traitements personnalisés et pédagogiques des réclamations. Si la réponse à des demandes génériques par des courriers standards a montré toute son efficacité, elle révèle également ses limites face à certaines réclamations spécifiques. En effet, elle peut susciter chez le consommateur une perception négative et être source potentielle d'un litige, faute d'explications suffisantes justifiant la position du service. Il semble à la Médiation de l'Eau qu'un effort de pédagogie par des réponses plus personnalisées serait de nature à diminuer le nombre des litiges. Au-delà, nous estimons que le développement de cette pratique est de nature à maintenir un rapport de confiance durable entre le consommateur et son service de l'eau ou de l'assainissement.

- Interruption des procédures internes en cours. Une saisine jugée recevable à la Médiation suspend les éventuelles menaces de coupure d'eau ou de contentieux, prévues dans les règlements de service à défaut de paiement. L'installation de la Médiation de l'Eau se faisant progressivement, il convient de mettre au point les procédures permettant de stopper de façon automatique et systématique les actions en cours.





Les recommandations envers les consommateurs et syndics d'immeubles



SE SIGNALER SYSTÉMATIQUEMENT LORS D'UN DÉMÉNAGEMENT OU D'UN EMMÉNAGEMENT

Le Médiateur estime nécessaire de rappeler aux consommateurs que lorsqu'ils quittent ou entrent dans un logement, **il est de leur devoir de se signaler auprès du gestionnaire du service d'eau ou d'assainissement** qui dessert la commune de l'habitation, comme ils le font le plus souvent pour tous les autres services électricité, gaz, téléphone, courrier…

PRENDRE CONNAISSANCE AVEC ATTENTION DU RÈGLEMENT DE SERVICE

Il est recommandé aux consommateurs d'**être attentifs au règlement de service envoyé** par les services d'eau ou d'assainissement lors de la première facture ou à l'occasion de son éventuelle mise à jour. Il peut également demander à l'obtenir de nouveau s'il ne l'a plus en sa possession.

VÉRIFIER SA CONSOMMATION RÉGULIÈREMENT

Afin de contrôler sa consommation, il est conseillé au consommateur de **vérifier périodiquement les index du compteur et de les transmettre systématiquement au service d'eau,** via le site internet, un appel téléphonique ou la carte d'autorelevé mise à sa disposition en cas d'absence.

PROTÉGER LES INSTALLATIONS DU GEL

Il est également recommandé aux consommateurs de mettre les canalisations hors gel l'hiver s'ils quittent leur logement (résidence secondaire). **Il leur est par ailleurs conseillé de protéger leur compteur en période hivernale, notamment en le recouvrant de polystyrène.**

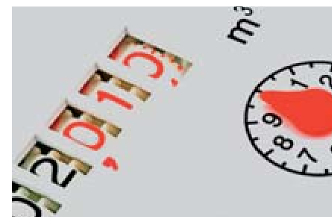
VEILLER À LA CONFORMITÉ DES INSTALLATIONS

La non-conformité d'une installation peut faire naître un litige ou amplifier ses conséquences. Afin d'aider les consommateurs sur cette question, la Médiation de l'Eau se propose d'établir ultérieurement un guide des points à vérifier.

ORGANISER LES RELEVÉS DE COMPTEURS DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS

Dans les immeubles collectifs, où existent un compteur général d'arrivée d'eau géré par le service d'eau et des compteurs individuels par appartements gérés par le syndic de l'immeuble, les services de la Médiation ont eu à traiter de litiges provenant d'un décalage entre la consommation globale et la somme des consommations des appartements. **Pour faciliter le règlement de ces litiges, le Médiateur recommande au syndic de procéder au relevé des compteurs individuels le jour du relevé du compteur général par le service d'eau ou à une date la plus proche.**

Il recommande également la pose de compteurs divisionnaires sur les canalisations desservant les locaux annexes (local poubelle, ou robinets extérieurs, souvent à l'origine des consommations contestées).











L'essentiel de la Médiation en pratique



L'essentiel de la Médiation



LE CHAMP D'APPLICATION

La Médiation s'applique à tous les litiges touchant **l'exécution du service public de distribution d'eau et d'assainissement des eaux usées** engageant un consommateur et :

- une entreprise membre de la Fédération Professionnelle des entreprises de l'Eau (FP2E) : Alteau, Lyonnaise des Eaux et ses filiales, Nantaise des Eaux Services, Saede, Saur et ses filiales, Sefo, Sogedo, Veolia Eau- Compagnie Générale des Eaux et ses filiales. Liste complète sur **www.mediation-eau.fr**
- ou une entreprise membre de la Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI) dont font parties les sociétés Agur, Alteau, Cholton Réseaux, Lagun, Midali, Sateg, SPI Environnement, S.T.G.S, Ternois. Liste complète sur **www.mediation-eau.fr**

La Médiation peut s'appliquer, au cas par cas, aux litiges opposant un consommateur et une régie d'eau ou d'assainissement. L'accord express de la régie devant être requis pour que le Médiateur puisse instruire le dossier.

LES CONDITIONS DE RECEVABILITÉ

Avant la saisine du Médiateur :

- le requérant doit avoir épuisé toutes les voies de recours internes du service d'eau ou d'assainissement, entreprise ou régie.
- A défaut, il ne doit pas avoir reçu de réponse pendant plus d'un mois à une réclamation écrite envoyée à l'instance de recours la plus élevée du distributeur concerné (service clientèle régionale ou direction consommateurs nationale, direction générale des services, etc.)
- Le litige doit concerner l'exécution du service public d'eau ou d'assainissement des eaux usées.
- Le litige doit être survenu moins de deux ans avant la saisine du Médiateur.
- Aucune action en justice ne doit avoir été engagée par le consommateur ou le service d'eau ou d'assainissement.

Durant l'instruction du dossier :

- aucune action en justice ne peut être engagée, celle-ci mettrait fin à la médiation ;
- les parties s'engagent à tout mettre en œuvre pour participer de bonne foi à la Médiation.

LES LITIGES EXCLUS

Sont exclus de la Médiation les litiges concernant :

- les rapports entre copropriétaires ou entre propriétaires et locataires, en particulier les litiges portant sur la répartition par le syndic des charges liées à l'eau ;
- le contrat de délégation signé entre la collectivité et le délégataire, notamment les clauses tarifaires ;
- les prestations contractées directement par le consommateur avec l'entreprise et qui ne font pas partie du service public de l'eau et de l'assainissement. Par exemple, les contrats de relevé et d'entretien de compteurs divisionnaires proposés aux abonnés du service de distribution et les contrats de prestations aux industriels ;
- les conflits d'usage portant sur la ressource en eau en amont du service public de l'eau.

L'AVIS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur n'est pas institué pour trancher un litige mais regarder objectivement les faits et le droit, dans un souci de recherche d'une solution amiable. Il rend un avis basé sur ces considérations.
En vertu du principe de confidentialité, aucune partie ne pourra se prévaloir de l'avis du Médiateur devant les tribunaux, ni d'aucun document échangé dans le cadre de l'instruction du dossier.

LA SAISINE DU MÉDIATEUR

La demande de médiation doit :

- être effectuée par courrier postal (tous les échanges se feront par ce mode de communication) ;
- indiquer les coordonnées du demandeur ainsi que celles de l'entreprise ou du service d'eau ou d'assainissement concerné ;
- contenir une sollicitation explicitant l'objet du litige ;
- comporter les échanges de courriers attestant l'existence du litige, afin de pouvoir analyser les positions de chaque partie ;
- et comprendre toutes les pièces pouvant être utiles à l'examen du dossier (factures du distributeur, factures de plombier, etc).

LES VALEURS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur est neutre, impartial et indépendant. Dès lors, il s'engage à ne prendre parti ni pour le consommateur ni pour l'entreprise de l'eau. Par ailleurs, il ne doit pas être, ou avoir été, lié à l'une des entreprises adhérentes à la FP2E ou à la FDEI pendant l'année précédent sa désignation, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.

Le Médiateur est également soumis à une obligation de confidentialité. Il en découle que le nom des parties, le contenu du dossier, et les faits dont il a connaissance resteront secrets. De la même façon, les avis rendus par le Médiateur ne seront pas portés à la connaissance de tiers à la Médiation.







Adresse postale : Médiation de l'Eau • BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Courriel : contact@mediation-eau.fr

Vous trouverez des informations complémentaires sur le site Internet de la Médiation de l'Eau
www.mediation-eau.fr

CRÉDITS : Conception et réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane. PHOTOS : Jean-Luc Dolmaire, Didier Coquatrix, Fotolia.
Ce document est imprimé sur un papier contenant 60% de fibres recyclées et 40% de fibres vierges issues de sources responsables FSC, par un imprimeur au label Imprim'Vert.